



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del
servicio de emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Altamirano Orosco, Kary (ORCID: [0000-0001-9497-0398](https://orcid.org/0000-0001-9497-0398))

ASESORA:

Dra. Ruiz Lavado, Noemí Emérita (ORCID: [0000-0003-2809-1322](https://orcid.org/0000-0003-2809-1322))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y gestión en salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios que es la luz que ilumina mi camino.

A mis padres que son el mayor soporte en mi vida,
ellos me encaminan con su ejemplo a la superación.

A los docentes que con los conocimientos brindados
hicieron otra persona de mí.

Altamirano Orosco, Kary

AGRADECIMIENTO

A mis padres que trabajaron incansablemente con el fin de alcanzar mis metas, ser una profesional, y hoy pueda desempeñarme en el área de Salud; gracias a ustedes por ese gran sacrificio, no los defraudaré, sabré pagar con creces todo el esfuerzo que hicieron.

Altamirano Orosco, Kary

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y Diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Nivel del Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019	17
Tabla 2. Niveles de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019 ..	18
Tabla 3. Nivel de Despersonalización del Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019.....	19
Tabla 4. Niveles de Realización Personal del Síndrome de Burnout en las enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019 ..	20
Tabla 5. Niveles de Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019	21
Tabla 6. Correlación y significación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019	22
Tabla 7. Correlación y significación entre el Síndrome de Burnout en su Dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019	23
Tabla 8. Correlación y significación entre el Síndrome de Burnout en su Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019	24
Tabla 9. Correlación y significación entre los niveles del Síndrome de Burnout en su Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019.....	25

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación que existe entre los niveles del síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. La metodología del trabajo fue inductiva, diseño descriptivo correlacional con una población de 81 enfermeras. Para la recopilación de datos se recurrió a la técnica de la encuesta empleando cuestionarios estructurados para cada variable usando como base una escala tipo Likert. Para la primera variable, la confiabilidad del instrumento fue 0,895 y para la segunda fue 0.854. Resultados: Nos muestran nivel alto 70 (86,4%) de síndrome de Burnout. En relación a las dimensiones; el agotamiento emocional se observa en nivel alto 70 (86,4%); despersonalización, nivel alto 66 (81,5%) y en la realización personal, nivel alto 66 (81,5%). En cuanto al desempeño laboral, este presenta nivel bajo 71 (87,7%). Conclusión: Existe relación inversa y moderada (Rho de Spearman = -0.787), entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Se recomienda promover estilos de dirección colaborativos y centrados en las recompensas y fortalecer las habilidades sociales del personal de enfermería y el equipo de salud; asimismo, desarrollar intervenciones para mejorar el entorno laboral y el desarrollo de herramientas para modular el estrés.

Palabras Claves: Síndrome de Burnout, agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal, personal de enfermería.

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the levels of Burnout syndrome and occupational performance in nurses in the emergency department of an III-1 public hospital. The methodology of the study was inductive, descriptive correlational design with a population of 81 nurses. For data collection, the survey technique was used, employing structured questionnaires for each variable using a Likert-type scale as a basis. For the first variable, the reliability of the instrument was 0.895 and for the second it was 0.854. In results, a high level of Burnout Syndrome was found, 70 (86.4%). In relation to the dimensions, emotional exhaustion is observed at a high level, 70 (86.4%); depersonalization at a high level, 66 (81.5%) and a high level in personal fulfilment, 66 (81.5%). In terms of work performance, this shows a low level of 71 (87.7%). In conclusion, there is an inverse and moderate relationship (Spearman's $Rho = -.787$) between Burnout syndrome and occupational performance. It is recommended that collaborative and reward-centred management styles are promoted, and the social skills of the nursing staff and the health team are strengthened, as well as developing interventions to improve the work environment and the development of tools to modulate stress. Keywords: Burnout Syndrome, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Lack of Personal Fulfilment, Nursing Staff.

Keywords: Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, lack of personal achievement, nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día a nivel mundial se están presentando cambios muy vertiginosos, la humanidad está enfrentando escenarios de mucha incertidumbre y de constantes modificaciones de índoles personal, familiar, social y especialmente en el desarrollo de las actividades laborales; estas variaciones y transformaciones están influyendo en el comportamiento de la persona, su desenvolvimiento, identificación y productividad.

El desarrollo e innovación tecnológica y la globalización está generando cambios inmensos en todas las organizaciones, y especialmente en las instituciones de salud, la misma que está exigiendo alta competitividad en los empleados produciendo contingencias de índole físico y mental.

Actualmente, las instituciones de salud se preocupan por brindar mayor calidad y calidez, exigen más al personal de salud, sobre dimensionando sus responsabilidades, estos escenarios de constante exigencia provocan en la mayoría de las situaciones que los empleados de salud estén en constante presión, ocasionando en el personal estrés ocupacional, lo que puede afectar la salud del trabajador y por lo tanto su desempeño.

Según, la Organización Mundial de la Salud (OMS) los empleados del sector salud trabajan sin tomar en cuenta los diferentes escenarios intrínsecos y extrínsecos de sus asuntos personales, ocasionando sentimientos de poca ayuda a sus semejantes, impotencia, actitudes negativas y probable pérdida de autoestima, que lo conlleva en muchos de los casos a sufrir estrés, encontrarse desmotivado y la consiguiente falta de productividad, escenarios generadas por las condiciones laborales de sobrecarga y tensión emocional, reflejos del síndrome de Burnout. ¹

El síndrome de Burnout también llamado síndrome del trabajador quemado o de desgaste profesional, actualmente debido al crecimiento poblacional, la contaminación ambiental, las nuevas tecnologías de la información, es un fenómeno que está generando un proceso de erosión psicológica en el talento humano, ocasionando efectos psicológicos y sociales.² Este fenómeno de desgaste profesional es producto de una tensión prolongada por estresores interpersonales crónicos en el ambiente laboral, que pueden ocasionar agotamiento físico y mental

que se pueden prolongar a lo largo del tiempo, llegando a alterar la personalidad y autoestima del talento humano en la organización, y que en raros casos podría volverse estable con el tiempo. El entorno laboral incluye tanto la estructura y funcionamiento del espacio laboral, la misma que delimita la manera como las personas interactúan y llevan a cabo sus responsabilidades, funciones, identificación y compromiso que afecta de sobre manera su desempeño laboral y por ende su satisfacción personal y profesional. ²

El desempeño laboral, se da de forma diferente en cada persona, no todos afrontan de la misma manera sus responsabilidades laborales, algunos pueden trabajar con presión, en ambiente sobrecargados, mientras que otros individuos son muy sensibles y las situaciones de estrés los hacen reaccionar con actitudes negativas, desánimo y mal carácter, que tienden a influir negativamente en el cumplimiento de sus funciones y desempeño laboral.³

Según la Organización Mundial de la Salud, en los empleados del sector salud, especialmente en enfermeras(os) de áreas críticas, está presente el síndrome de burnout, por la falta de equilibrio entre trabajo y capacidad de responder a las exigencias laborales, como resultado el personal labora en forma intensa llegando al extremo, muchas veces sin tomar en cuenta las necesidades personales. Esta condición, muchas veces puede presentarse con actitudes negativas, impotencia, deterioro de la autoestima que posee cada enfermero al estar sometido a diversos factores estresantes como sobrecarga, trabajar en condiciones adversas por escasez de recursos materiales y humanos, con un impacto en la parte ética y moral. Cuando no se logra el equilibrio, hay compromiso de la salud física y mental con un impacto negativo en el desempeño de las labores. ⁴

Durante mi formación académica, he observado en servicios de emergencia de hospitales públicos III-1 de la ciudad de Lima, que la mayoría de enfermeras(os) entre nombradas y contratadas cumplen sus funciones poco motivadas, con sobretiempos en sus turnos, con recursos insuficientes, y otras incongruencias que repercute en su desempeño laboral, en su desarrollo adecuado, oportuno, eficiente y eficaz de sus funciones, que se ve reflejado en calidad de atención en cada uno de los pacientes, el cual no se siente colmado en sus expectativas y como

consecuencia no se encuentran satisfechos por los servicios que reciben de los profesionales de enfermería de emergencia del hospital objeto de estudio.

El desempeño laboral de las profesionales de enfermería dependía o estaba influenciado por factores institucionales, personales, sociales y culturales. Se observó ausentismo laboral, reflejado en el desplazamiento de internas de enfermería al servicio de emergencia que hacían las enfermeras supervisoras, incumplimiento de tareas del día, lo que generaba conflictos durante la entrega de reporte al finalizar cada turno después de la jornada de trabajo, cansancio o fatiga expresada y aumento de conductas de riesgo. Por otro lado, las enfermeras(os) del servicio de emergencia, tienen una carga laboral superior a los enfermeros de otros servicios, induciendo al cansancio físico y emocional, evidenciando quejas, insatisfacción, tardanzas, falta de motivación, actitud reactiva al trabajo y a sus propios compañeros de trabajo, inadecuadas relaciones interpersonales, mal trato al usuario interno y externo lo que afectaba el desempeño.

Por lo anteriormente mencionado, se plantea el problema de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019?

El propósito de la presente investigación fue conocer la realidad del síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral de enfermeras (os) que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público III-1 con el fin de contribuir a que las instituciones asuman el compromiso de encaminar todos sus esfuerzos en mejorar los escenarios laborales de los empleados de salud, desarrollando estrategias para abordar la repercusión física y mental del síndrome de Burnout con intervenciones específicas y con un enfoque interdisciplinar, lo que repercutirá en el desempeño laboral y mejorará la calidad de atención. Desde la perspectiva teórica, el estudio aporta en la ampliación del conocimiento científico, que permite el reconocimiento y posicionamiento del enfermero, y de los diferentes estresores y aspectos que perjudican su desempeño.

Los objetivos de la investigación son:

Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019”.

Objetivos específicos:

- Determinar la existencia del síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019.
- Determinar la existencia del síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019.
- Determinar la existencia del síndrome de Burnout en su dimensión realización personal en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019.
- Determinar el desempeño laboral de enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019.

Finalmente, se planteó las siguientes hipótesis:

H₁. Existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019”.

H₀. No existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1, Lima 2019”.

II. MARCO TEÓRICO

Según la naturaleza de la investigación, se toman en cuenta estudios previos en el ámbito internacional y nacional:

Rendón ⁵ 2020, estudió el Síndrome de Burnout y sus dimensiones en profesionales de enfermería que trabajan en áreas de cuidado crítico y hospitalización encontrando nivel medio en un porcentaje alto de enfermeras (82.2%)

Baldonado-Mosteiro ⁶ et al. 2019, analizó las dimensiones del Síndrome de Burnout en enfermeras españolas y brasileñas, obteniendo que en las enfermeras españolas la dimensión de mayor afectación es la despersonalización, mientras que, en enfermeras brasileñas la dimensión más afectada es desarrollo profesional. Concluyó que los enfermeros de Brasil y España, aunque presentan bajos niveles de despersonalización, el nivel medio de agotamiento emocional está presente.

Aruquipa G; Coronel C ⁷ 2018, investigaron el Síndrome de Burnout en enfermeras de unidades de terapia intensiva en La Paz, Bolivia, encontrando una tasa de prevalencia del 20.5%, concluyendo que dicho personal presenta baja prevalencia de Síndrome de Burnout.

Reyes D; Camejo J; Coro Z ⁸ 2017, caracterizó el síndrome de Burnout en profesionales médicos y de enfermería en un hospital pediátrico en Cuba, comprobándose que el síndrome es de nivel elevado y destacándose la dimensión cansancio emocional en las enfermeras.

Investigaciones nacionales también hacen referencia al síndrome de Burnout en enfermeros. Consuelo C ⁹ 2017, investigó la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en empleados asistenciales, encontrando buen nivel de desempeño laboral (37.2%) y regular nivel (62.8%). Este estudio concluye que hay relación muy débil e inversa entre síndrome de Burnout y desempeño laboral.

Estrada G ¹⁰ 2019, investigó la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras que laboran en una institución pública en el Cusco. Esta investigación señala que no se presenta relación directa significativa entre ambas variables. Abarca J ¹¹ 2018, también investigó la relación de estas variables en

personal de enfermería, determinando que existe una correlación inversa entre ambas.

Chávez N ¹³ 2019, estudió la relación entre síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras de un servicio de hospitalización, encontrando relación significativa entre síndrome de Burnout y desempeño laboral. Sin embargo, López A ¹³ 2016, al estudiar la relación entre ambas variables, encuentra que no existe relación directa significativa entre ellas. Gonzales M; Sandoval M ¹⁴ 2016, investigó también la relación entre ambas variables en profesionales de enfermería de un hospital público III-1, encontrando que tienen relación inversa.

Lauracio T ¹⁵ 2020, estudió el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones y la relación con el nivel de desempeño laboral en personal de salud, concluyendo que el Síndrome de Burnout presenta un nivel medio, el desempeño laboral nivel alto, no encuentra relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

El síndrome de Burnout, ha dado origen al enunciado «estar quemado» consiste en un fenómeno psicológico que puede presentarse en individuos cuya labor está circunscrita al servicio de personas, puede considerarse como la forma de responder a situaciones que producen estrés crónico dentro de un espacio de trabajo, donde la abundancia de trato con personas receptoras de asistencia ocasiona modificaciones negativas en las actitudes y sentimientos hacia el resto de personas con las que se trabaja, y hacia el mismo rol de la profesión. ^{1,3}

Según Maslach el burnout es una respuesta duradera a las situaciones estresantes en el trabajo, un problema de orden psicológico que surge de la tensión crónica producida por una relación conflictiva entre el trabajador y el trabajo. Es considerado un síndrome tridimensional que se caracteriza por agotamiento emocional progresivo e intenso, despersonalización y carencia de la realización personal en el trabajo. ²

El agotamiento emocional es la característica principal del síndrome y se refiere a que las personas se encuentran emocionalmente cansados y excedidos en sus demandas emocionales. La despersonalización incluye actitudes negativas e impersonales, que distancian sentimentalmente de las personas. Por último, la falta

de realización personal se refiere al menoscabo de los sentimientos de éxito y competencia en el trabajo, así como la evaluación negativa de sí mismo.³

El síndrome de Burnout, se conceptualiza, como: “Sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía; aumento de la distancia mental del trabajo, o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo; y reducción de la eficacia profesional”. La OMS plantea que el agotamiento ocurre cuando las demandas de un empleo rebasan considerablemente el reconocimiento de la labor, las compensaciones y el tiempo para poder relajarse; lo que puede modificar el cerebro de un trabajador, limitando la capacidad de la persona para afrontar circunstancias que originen más adelante.⁴

Los enfermeros como profesionales de la salud dedicados al cuidado del ser humano y como miembros del equipo multidisciplinario de una institución están expuestos a situaciones estresantes de manera constante, que pueden tener repercusiones en su salud física y mental; en la calidad de los cuidados de enfermería y en la salud del sujeto de cuidado.¹⁶

El síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral son dos aspectos íntimamente ligados, ya que se refieren a dos experiencias internas de naturaleza psicológica y de naturaleza negativa. Diversos estudios destacan que el burnout ocasiona niveles de satisfacción laboral inferiores, determinándose, debido a ello la falta de satisfacción en el trabajo es una consecuencia más del síndrome. Sin embargo, aunque la insatisfacción laboral aparece como un componente más en el burnout, no necesariamente está ligada a este síndrome, lo que significa que puede existir nivel elevado de agotamiento emocional y buena satisfacción laboral.¹

No existe un concepto unánime sobre desempeño laboral, la bibliografía ofrece diferentes aproximaciones teóricas sobre el tema. Puede definirse, según Chiavenato¹⁷ como la conducta que adopta el empleado para alcanzar los objetivos trazados y se establece como una estrategia individual para lograrlo. Toro sostiene que, son los actos que un empleado realiza para obtener un resultado. Milkovich y Bourdeau afirman por su parte, que el desempeño laboral es la forma como un empleado logra los requerimientos de su puesto de trabajo. Se puede decir que el desempeño laboral se refiere al rendimiento que el trabajador demuestra al realizar

las actividades propias del cargo. Es la forma como cada persona cumple sus funciones, desarrolla sus actividades y obligaciones. ^{17, 18, 19}

El desempeño laboral, en el contexto sanitario puede definirse, como el comportamiento o conducta autentica de los profesionales y técnicos, como en las relaciones interpersonales que surgen durante la atención a las personas en el proceso salud / enfermedad, dentro del contexto ambiental. Por tanto, el desempeño profesional, determina la calidad total de los servicios de salud. ²⁰

Para enfermería, el desempeño profesional es la conducta auténtica del profesional para realizar de manera competente sus deberes inherentes al puesto de trabajo. Incluye la preparación y habilidad técnica, la experiencia, eficacia durante la toma de decisiones, buenas relaciones interpersonales, entre otros. ²¹

El desempeño a nivel individual depende de varios factores que actúan simultáneamente y lo moldean y condicionan; por eso, el desempeño de cada trabajador facilita o dificulta el éxito de la organización. ^{17, 22} Los factores incluyen, las características individuales del trabajador como habilidades, capacidades, cualidades, necesidades entre otros, que en interacción con el tipo de trabajo y la organización producen conductas que van a afectar los logros. A nivel organizacional, aspectos como: percepción del empleado sobre la equidad, opiniones y actitudes sobre su trabajo contribuyen al desempeño laboral. ¹⁷

La calidad del desempeño laboral depende de las condiciones personales del trabajador y de las condiciones de trabajo, las cuales se debe tener en cuenta al analizar los resultados de la organización, para tomar decisiones. Por lo tanto, un buen desempeño laboral requiere en primer orden, competencia en el trabajador y tomar en consideración el estado de las condiciones de trabajo y personales existentes. ^{20, 23}

Existen una amplia variedad de criterios para medir el desempeño laboral, y aunque existen diferentes perspectivas de evaluación, la naturaleza de la labor, permite que cada organización adapte o diseñe y aplique una evaluación ideada por sus administradores. ²⁴

En enfermería, la esencia es el cuidado de la salud, con un enfoque holístico, para lo cual precisa aplicar conocimientos y acciones transpersonales, intersubjetivas con el fin de mantener la salud y ayudar a las personas en el proceso de enfermedad.²⁵ En esta investigación, criterios de desempeño incluyen: las relaciones interpersonales, la experiencia o habilidades para la práctica y la satisfacción laboral.

Las relaciones interpersonales, son vínculos que se establecen entre dos o más seres humanos, que se sustentan en emociones y sentimientos. Se desarrollan en una gran variedad de contextos. Son indispensables en el cuidado de enfermería; son complejas, ya que no sólo se refieren a la atención al aspecto físico de la enfermedad. La relación enfermera-paciente promueve el cuidado humanístico, con el fin de contribuir a restablecer la salud de la persona. Son la base de una relación terapéutica que exige al profesional un comportamiento basado en valores, y un cuidado que incluya a la comunicación, confianza, respeto y compromiso del uno con el otro. ^{26, 27}

La experiencia o habilidad práctica es base fundamental del conocimiento y junto con los estudios garantiza un buen ejercicio profesional. Las enfermeras adquieren gradualmente conocimientos, habilidades y destrezas a través de la acumulación de experiencias, lo que le permite ser capaz de percibir o identificar oportunamente los problemas del paciente y fijar un determinado curso de acción. A medida que la enfermera adquiere experiencia, se produce sabiduría clínica, con lo cual puede comprender la situación del paciente, y desempeñarse eficientemente. ^{28, 29}

Cada vez que una enfermera enfrenta una situación y realiza su labor en el ámbito asistencial, adquiere conocimientos, que van dando lugar a habilidades y destrezas propias de la práctica clínica. Sin embargo, enfermería es responsable de sustentar la teoría que orienta su práctica, en este contexto la formación profesional facilita el desarrollo de las capacidades necesarias para brindar una respuesta emocional, fisiológica y oportuna a los problemas que el paciente pueda presentar durante la hospitalización. Con la experiencia y la formación profesional se transforma la habilidad y se genera sabiduría clínica, con lo cual se puede comprender la situación del paciente, y desempeñarse eficientemente. ^{28, 29}

La formación en enfermería permite la adquisición de habilidades cognitivas y prácticas para un buen desempeño profesional. El logro de habilidades cognitivas y motrices se dan progresivamente, en una primera etapa en que la enfermera relaciona el conocimiento práctico con el teórico en situaciones clínicas mínimamente complejas, hasta que llega a tener experticia para resolver problemas de alta complejidad, aplica el pensamiento crítico y autocrítico, y trabaja con su equipo en la mejora continua, brindando como consecuencia cuidados de calidad, logrando la satisfacción de las personas a quien cuida y a sus familias. ^{26, 28, 29}

La satisfacción laboral, es definida como una condición emocional positiva o agradable producto de la percepción que tienen las personas sobre sus experiencias en su trabajo o como una respuesta efectiva al trabajo. Es el nivel en el que a los individuos les agrada su trabajo. También puede conceptualizarse como grado en el cual las recompensas satisfacen las expectativas individuales. ¹⁸

La satisfacción laboral es variable, en la medida que se logran las expectativas. Comprende las actitudes y conducta de los trabajadores frente a los variados componentes de su empleo. Es la predisposición con relación al trabajo, se fundamenta en creencias y valores los mismos que fueron generados por el cotidiano laboral. ³⁰

La satisfacción en el trabajador puede ser influenciada por factores intrínsecos y extrínsecos. Los primeros se relacionan con las propiedades de las tareas que cumple el trabajador e incluyen los sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización. Los factores extrínsecos, no tienen relación con la naturaleza del trabajo, y aunque no provocan satisfacción, sí evitan la insatisfacción. En este grupo tenemos; el sueldo y beneficios; política de la empresa; ambiente físico y relaciones con compañeros.

En la teoría de la discrepancia Intrapersonal, se sostiene que la satisfacción o insatisfacción laboral es resultado del desacuerdo entre las necesidades del trabajador y lo que esperaba de su trabajo. ^{18, 30}

La teoría en la que se sustenta la presente investigación es el Modelo de Adaptación de Callista Roy. El enfoque de Enfermería de Roy señala que la persona es un sistema en constante adaptación, funciona de manera integral debido a la interrelación entre sus partes, con procesos de entrada, de control y salidas.^{31, 32}

La entrada al sistema son los estímulos focales, contextuales y residuales provenientes del ambiente externo y del ser interno de la persona y representan la habilidad de la persona de responder positivamente en una determinada situación. Los estímulos focales se refieren a la situación de estrés al que la enfermera se enfrenta en el servicio de emergencia y que requiere de una respuesta de adaptación. Los estímulos contextuales, constituyen el conjunto de los otros estímulos presentes en la enfermera, el servicio o institución y que influye en la conducta que se origina o precipita por medio del estímulo focal. Los estímulos residuales, se refieren a las creencias, actitudes o rasgos característicos que afectan a la enfermera, sirven de mediación y contribuyen al efecto de los estímulos focales, pero su efecto no puede ser validado ni verificarse.^{31, 32}

Los procesos de control del sistema son los mecanismos de enfrentamiento de origen biológico, psicológico y social, innatos y adquiridos por medio de los cuales la persona recibe y procesa los estímulos ambientales. Incluyen el subsistema regulador, que responde automáticamente a través de procesos fisiológicos para mantener la homeostasia y adaptarse a los estímulos ambientales. Preparan a la persona para el ataque, la aproximación o la huida. El subsistema cognitivo: responde a través de cuatro canales cognitivo-emotivos: procesamiento de percepción, información, aprendizaje, juicio y emoción. Permite a la persona analizar los estímulos entrantes, formular una respuesta adaptativa y efectuar una respuesta deliberada.^{31, 32}

Los subsistemas regulador y cognitivo producen respuestas conductuales observables y manifestadas a través de cuatro modos adaptativos: el Modo Fisiológico, que incluye las necesidades de oxigenación, descanso, actividad y protección, así como la entrada sensorial, los electrolitos y las funciones neurológicas y endocrinas. El concepto del Yo, es el conjunto de sentimientos y creencias de la persona en un momento dado, formado de las percepciones,

reacciones de los demás y que dirige nuestra conducta, sirve para preservar la integridad psíquica, equilibrar las percepciones del individuo con los demás, promover y mantener un sentido de integridad. La función de rol, es el conjunto de expectativas acerca de cómo se comporta una persona que desempeña una función con otra persona que realiza otra función. En la presente investigación, se refiere al desempeño laboral. Y finalmente, el modo de interdependencia, que enfatiza la adecuación y las relaciones satisfactorias con los demás. La salida del sistema consiste en las respuestas conductuales adaptativas e ineficaces de la persona. El resultado es un estado en el que las condiciones faciliten el logro de las metas personales y se incluyen la supervivencia, crecimiento, reproducción y dominio. ^{31, 32}

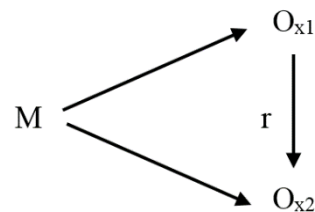
Este modelo tiene como componente central y unificador al concepto adaptación, se refiere a la habilidad que tienen los seres humanos para ajustarse efectivamente al cambio a su alrededor. En la presente investigación, alude a la capacidad de la enfermera para mantener un buen desempeño laboral, a pesar de que las situaciones de estrés han afectado su estado físico- conductual. ^{31, 32}

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

La presente es una investigación básica, de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal.

El siguiente esquema representa el diseño de la presente investigación:



Donde:

M : Enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1

O_{x1} : Síndrome de Burnout.

O_{x2} : Desempeño laboral.

r : Relación entre ambas variables.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1. Síndrome de Burnout.

Se operacionalizó haciendo uso del Cuestionario para medir Síndrome de Burnout. La puntuación alcanza un rango máximo de 66 puntos y mínimo de 22 puntos.

Variable 2. Desempeño laboral.

Se operacionalizó haciendo uso del Cuestionario para medir desempeño laboral. La puntuación alcanza un rango máximo de 60 puntos y mínimo de 20 puntos.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población muestral:

La población estuvo conformada por 81 enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1.

Muestreo:

Probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis:

Enfermera que labora en el servicio de emergencia de un hospital público III-1.

Criterios de inclusión: de un hospital público III-1.

Todas las(os) enfermeras(os) del servicio de emergencia de un hospital público III-1.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica:**

Técnica de recolección de datos utilizada: Encuesta.

Instrumentos:

El instrumento empleado para recolectar datos fue el cuestionario, el primero mide el síndrome de Burnout y el segundo evalúa el desempeño laboral.

Cuestionario para medir el síndrome de Burnout: Este cuestionario contiene 22 ítems, distribuidos en tres dimensiones (agotamiento emocional 09 ítems, despersonalización 05 ítems, realización personal 08 ítems). La puntuación alcanza un rango máximo de 66 puntos y mínimo de 22 puntos.

Cuestionario para medir desempeño laboral: Este cuestionario está conformado por 20 ítems, distribuidos en tres dimensiones (relaciones interpersonales 05 ítems, experiencia o habilidad práctica 11 ítems, satisfacción laboral 04 ítems). La puntuación alcanza un rango máximo de 60 puntos y mínimo de 20 puntos.

Validez:

Los instrumentos fueron validados por 3 profesionales de alto nivel académico con experiencia en el desarrollo clínico y docencia. Se estableció la concordancia entre los expertos según la Prueba binomial encontrando que existe un grado de concordancia significativo, lo cual indica que los instrumentos son válidos según la opinión de expertos.

Confiabilidad

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el Alfa de Cronbach que sirve para respuestas polifónicas el cual estima la confiabilidad de una medición de un instrumento previamente determinado y validado. Se encontró una confiabilidad interna de 0.895 para el Cuestionario que mide el síndrome de Burnout y 0.854 para el Cuestionario que mide desempeño laboral.

3.5. Procedimiento

- Para el desarrollo del trabajo de investigación se solicitó autorización al director del hospital para que autorice la ejecución del mismo.
- En cada cuestionario se presentó el consentimiento informado para que los enfermeros(as) autoricen su la aplicación.
- El instrumento se aplicó bajo la supervisión de la investigadora. En un tiempo máximo de 20 minutos.

3.6. Método de análisis de datos

Finalizada la recolección de datos se elaboró una base de datos a través del programa estadístico SPSS versión 22 con el cual se realizaron análisis descriptivos y de correspondencias entre las variables de la investigación, se realizó luego un análisis multivariado del estudio en cuestión. Se utilizó la prueba estadística de Rho de Sperman que determina la relación entre las variables de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En el estudio se aplicó los principios bioéticos que guían el ejercicio de los profesionales de enfermería.

Autonomía

La decisión de participar en la investigación la tomaron los enfermeros de acuerdo a su libre convicción y esta fue respetada en su integridad. Para ello firmaron un consentimiento informado.

Beneficencia y no maleficencia

El desarrollo del trabajo de investigación no produjo daño alguno, no se perjudicó a los participantes en el desarrollo del trabajo, cautelando su integridad.

Justicia

Todos los enfermeros participantes de la investigación tuvieron la misma oportunidad de participar en el estudio en forma equitativa o justa, respetando su raza, género, edad, credo y condición social.

Confidencialidad

Asimismo, se tuvo en cuenta el principio de confidencialidad, por lo cual se explicó a los adultos mayores que la información será utilizada solamente para fines del estudio, manteniendo el anonimato.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel del Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	11	13,6
	Alto	70	86,4
	Total	81	100,0

Fuente: Base de datos

En la tabla 1, se observa que el 86.4 % de las enfermeras que formaron parte de la muestra en la investigación, considera que el Síndrome de Burnout las afecta en un nivel alto; el 13.6 % restante presenta niveles del Síndrome de Burnout en un nivel medio.

Tabla 2. Niveles de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	11	13,6
	Alto	70	86,4
	Total	81	100,0

Fuente: Base de datos

En la tabla 2 se observa que el 86.4 % de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación, considera que el Síndrome de Burnout en su dimensión agotamiento emocional, las afecta en un nivel alto; mientras que, el 13.6% refiere que la afectación es de nivel medio.

Tabla 3. Nivel de Despersonalización del Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	15	18,5
	Alto	66	81,5
	Total	81	100,0

Fuente: Base de datos

En la tabla 3 se observa que el 81.5 % de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación, considera que el Síndrome de Burnout en su dimensión despersonalización, las afecta en un nivel alto; el 18.5 % restante presenta Síndrome de Burnout en un nivel medio.

Tabla 4. Niveles de Realización Personal del Síndrome de Burnout en las enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	15	18,5
	Alto	66	81,5
	Total	81	100,0

Fuente: Base de datos

En la tabla 4 se observa que el 81.5 % de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación, considera que el Síndrome de Burnout las afecta en un nivel alto, según la dimensión Realización Personal. Sin embargo, el 18.5% restante presenta el Síndrome de Burnout en un nivel medio, en esta dimensión.

Tabla 5. Niveles de Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	71	87,7
	Medio	10	12,3
	Total	81	100,0

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se observa que el 87.7% de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación considera que el desempeño laboral es de un nivel bajo.

Tabla 6. Correlación y significación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

Rho de Spearman			Síndrome de burnout	Desempeño laboral
	Nivel del Síndrome de burnout	Coeficiente Sig. (bilateral)	1,000	-,787** ,000
		N	81	81
	Desempeño laboral	Coeficiente Sig. (bilateral)	-,787** ,000	1,000
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.787$ (existiendo una alta relación negativa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que el síndrome de burnout se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1, 2019.

Tabla 7. Correlación y significación entre el Síndrome de Burnout en su Dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

Rho de Spearman			Agotamiento	Desempeño laboral
	Agotamiento emocional	Coeficiente	1,000	-,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Desempeño laboral	Coeficiente	-,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.717$ (existiendo una alta relación negativa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que el agotamiento emocional se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1, 2019.

Tabla 8. Correlación y significación entre el Síndrome de Burnout en su Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1, 2019

Rho de Spearman			Despersonalización	Desempeño laboral
	Despersonalización	Coeficiente	1,000	-,519**
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	81	81
	Desempeño laboral	Coeficiente	-,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.000
		N	81	81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variables

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.519$ (existiendo una moderada relación negativa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la despersonalización se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público II-1, 2019.

Tabla 9. Correlación y significación entre los niveles del Síndrome de Burnout en su Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1. Lima 2019

Rho de Spearman			Realización personal	Desempeño laboral
	Realización personal	Coeficiente Sig. (bilateral) N	1,000 . 81	-,674** ,000 81
	Desempeño laboral	Coeficiente Sig. (bilateral) N	-,674** ,000 81	1,000 . 81

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado de correlación de variable

En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R_{ho} = -0.674$ (existiendo una alta relación negativa) con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la realización personal se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del Servicio de Emergencia de un hospital público III-1, 2019.

V. DISCUSIÓN

En la tabla 1, se observa que el 86.4 % de las enfermeras que formaron parte de la muestra en este estudio, presentan nivel alto; el 13.6 % restante presenta nivel medio. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Valdivieso JF, Amador FJ, Hernández L, Hernández D, ³³ en 2016, quienes encontraron que un 46,6% de la muestra de estudio estuvo afectada por síndrome de Burnout, Celis D, ³⁴ en el 2019, demostró que, el 52.6% de los profesionales asistenciales, tienen un nivel alto de síndrome de Burnout y Gonzales M. y Sandoval M. ¹² en el 2018, también encontró un nivel alto de síndrome Burnout. Contrariamente, Rendón⁵ et al, (2020), encontró un nivel medio de síndrome de Burnout, en los profesionales de enfermería de áreas críticas y de hospitalización; sin embargo, Aruquipa G. y Coronel C. ⁷ en el 2018 encontraron que el 58% de los investigados presenta nivel bajo. Los resultados de los estudios de problema de salud son amplios, debido a que está influenciado por factores organizacionales y personales, según Carré y Castillo ³⁵, en el 2020, la exigencia a los colaboradores en el ámbito laboral, más los retos a nivel personal se relacionan con la presencia del síndrome de Burnout, lo que demuestra la importancia de prestar atención al tema para promover mejores condiciones laborales.

En la tabla 2 se observa que el 86.4 % de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación, considera que el agotamiento emocional, las afecta en un nivel alto; mientras que, el 13.6% refiere que la afectación es de nivel medio. Por tanto, podemos decir que el síndrome de Burnout que presentan las enfermeras sujeto de estudio es de nivel alto en su dimensión agotamiento emocional, datos que concuerdan con los hallazgos de Reyes D; Camejo J; y Coro Z. ⁸ en los que demuestran la presencia de nivel alto de síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería en un hospital pediátrico, destacándose como la más afectada la dimensión cansancio emocional en las enfermeras. Este cansancio que se da a nivel físico, emocional y conductual y hace que las personas se sientan incapaces de cumplir plenamente con su rol, tiene consecuencias para la organización porque hay una disminución del rendimiento en el trabajo y a nivel personal porque deteriora la salud de la persona, afectando a su vez a su entorno familiar.

En la tabla 3 se observa que el 81.5 % de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación, considera que la dimensión despersonalización, las afecta en un alto nivel; el 18.5 % considera que las afecta en un nivel medio. Datos similares encontró Baldonado-Mosteiro M. ⁶ et al en el 2019, en enfermera españolas. García Ramos C, ³⁶ en un estudio en el 2020, en el personal de neonatología encontró que 22% presentaron despersonalización, mientras que el 48% presentó tendencia a la despersonalización. Lo cual indica que el síndrome de Burnout debe ser un tema que debe ser tomado en cuenta por las autoridades de las organizaciones para su abordaje, porque la despersonalización implica actitudes de deshumanización, sobre todo en el ámbito de la disciplina de enfermería, en la que, el trato humano es uno de los componentes esenciales del cuidado.

En la tabla 4 se observa que el 81.5 % de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en ese estudio, considera que la dimensión realización personal es afectada en un nivel alto. Sin embargo, el 18.5% restante presenta el síndrome de Burnout en un nivel medio, en esta dimensión. Al respecto Baldonado-Mosteiro M. ⁶ et al, 2019, encontró también que la dimensión más afectada en enfermeras brasileñas es el desarrollo profesional, Almeyda F ³⁷, en 2020, en su estudio, indican que el 34% de la población de estudio presenta falta de realización personal baja, el 32% presenta nivel medio. La falta de realización personal hace que la persona se sienta incompetente, incapaz para los desafíos laborales y personales, afectando la calidad del cuidado y la autoestima.

Los resultados de las tres dimensiones refuerzan los conceptos de que el síndrome de Burnout es un estado de tensión, de angustia, que se manifiesta a nivel físico, emocional y actitudinal, con repercusiones en el ambiente laboral y el cotidiano de quien lo padece. Afirmación, que corrobora Arias Gallegos W, Muñoz del Carpio A ³⁸ en el 2016, con los resultados de su estudio, señalan, que 21,3% del personal enfermero reveló niveles severos de agotamiento emocional y baja realización personal, y que el 29,8 % tuvo altos niveles de despersonalización. Esto indica que el síndrome de Burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización tienen una relación positiva, directa.

En la tabla 5 se observa que el 87.7% de las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación considera que el desempeño laboral es de un nivel bajo. El 12.3% restante presenta un desempeño en el trabajo en un nivel medio. Resultados que coinciden con los de Celis D ³⁴, 2020, quien encontró que la mayoría (71.6%) del profesional asistencial presentó un nivel bajo de desempeño laboral, por otra parte Vidal A, Sopla V, Gonzales E. ³⁹ en el 2017, en los resultados de un estudio comparativo muestra que el 77,8 % de enfermeras que labora en un hospital público en Bagua tienen regular desempeño laboral, en tanto de los profesionales de enfermería que pertenecen, también, a un hospital público de Utcubamba, el 91.7 % mostraron regular desempeño laboral. Las competencias que tiene una persona y que hacen referencia a los conocimientos, destrezas, actitudes y valores de las personas se manifiestan en el desempeño en el trabajo, es decir, se refiere a la calidad del trabajo, en enfermería, en la calidad del cuidado lo cual repercute en la satisfacción de los pacientes.

En la Tabla 6 se observa que los datos presentan alta relación negativa, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que el síndrome de Burnout se relaciona de forma inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Los resultados de otros estudios al respecto son diversos, mientras que Chávez N¹³ (2018), y Abarca¹¹ en el 2018, en dos estudios diferentes encontraron, una correlación significativa e inversa entre el síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras. Es decir, a mayor nivel de síndrome de Burnout, menor desempeño laboral y viceversa, Consuelo C ⁹ (2017) por su parte, concluye en su investigación que existe relación muy débil e inversa entre síndrome de Burnout y desempeño laboral. En tanto, Estrada G¹⁰ (2019), en un estudio en enfermeras que laboran en una entidad pública en el Cusco, concluye que no se presentan efectos significativos del síndrome de Burnout sobre el desempeño laboral, del mismo modo Lauracio T¹⁴ (2017) y López A¹⁵ (2017) cada uno en su investigación, determinó que no hay relación directa significativa entre síndrome de Burnout y desempeño profesional. Esto indica que el síndrome de Burnout afecta de modo variable a cada persona, lo cual podría estar condicionado por las características personales y las condiciones del entorno en que se desarrolla cada persona. Es decir, las situaciones estresantes

pueden activar en algunas personas respuestas positivas que aumenten su capacidad de respuesta en el trabajo, mientras que en otras personas pueden desencadenar respuestas con efectos negativos a nivel físico, cognitivo emocional, que limiten su capacidad para su desempeño en sus actividades cotidianas.

En la Tabla 7 se observa que los datos tienen una alta relación negativa con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que el agotamiento emocional se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. El estudio muestra resultados similares a los de Sánchez R⁴⁰ en el 2019, quien demostró que, existe relación entre desempeño laboral y síndrome de Burnout en sus tres dimensiones: agotamiento emocional hasta un 41,1%; con la dimensión de despersonalización hasta un 38%; y con la dimensión de realización personal, hasta un 28,6%. Sin embargo, Consuelo C.⁹ en el 2017, encontró que existe una relación débil e inversa entre el desempeño laboral y las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, y una relación moderada y directa con la dimensión realización profesional de trabajadores asistenciales de una institución policial sanitaria. El estrés intenso y constante se relaciona con emociones negativas, que conducen al cansancio, la persona siente que la situación lo rebasa; por lo tanto, pierde la capacidad para enfrentar las exigencias del contexto, a su desempeño laboral, lo cual va a repercutir en la calidad del cuidado al paciente.

En la Tabla 8 se observa que los datos presentan moderada correlación negativa, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), lo cual quiere decir que la despersonalización se relaciona de forma inversa y altamente significativa con el desempeño laboral. Al respecto, Sánchez R⁴⁰ en el 2019, determinó una correlación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout de hasta un 38% en la dimensión despersonalización. Por el contrario, Consuelo C.⁹ en el 2017, encontró que existe una relación débil e inversa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización. Las emociones negativas conllevan a un distanciamiento, a una actitud negativa con los demás y con sus responsabilidades, lo cual implica que el síndrome de Burnout debe ser tomado en cuenta por las autoridades de enfermería, para implementar intervenciones de prevención, puesto que en enfermería; la interacción, un trato amable, la

comunicación asertiva y el acercamiento al paciente, es lo que caracteriza al cuidado.

En la Tabla 9 se observa que existe alta relación negativa entre los datos, con nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$), la cual quiere decir que la realización personal se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia de un hospital público III-1. Respecto a estos resultados, Consuelo C.⁹ en el 2017, determinó en un estudio, una relación moderada y directa entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en la dimensión realización profesional. Mayorga M⁴¹ en el 2017, en una investigación en el personal de enfermería de un Instituto de Neurociencias, concluye que las dimensiones del síndrome de Burnout influyeron negativamente en el desempeño laboral, con una puntuación de 24.44 en la dimensión realización personal. La realización personal es una necesidad fundamental en el ser humano, proporciona bienestar y satisfacción; sin embargo, los sentimientos de fracaso, de incompetencia, de baja autoestima que experimentan las personas que presentan síndrome de Burnout, repercute en su desempeño en el trabajo, lo que puede conducir al abandono no sólo a nivel laboral, sino también, de sus actividades familiares y sociales, afectando la vida de quienes lo padecen.

VI. CONCLUSIONES

1. El síndrome de Burnout que presentan las profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia en un hospital público nivel III-1, es de nivel alto.
2. Las enfermeras que formaron parte como elementos muestrales en la investigación, consideran que el síndrome de Burnout las afecta en sus dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en un nivel alto.
3. El desempeño laboral que presentan las profesionales de enfermería del servicio de emergencia en un hospital público nivel III-1, es de nivel bajo.
4. El síndrome de Burnout se relaciona de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia en un hospital público nivel III-1. Es decir, a mayor nivel de síndrome de burnout, menor desempeño laboral.
5. Respecto a las dimensiones del síndrome de Burnout; el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal se relacionan de manera inversa y altamente significativa con el desempeño laboral en las profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un hospital público nivel III-1, es de nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar sistemas eficientes de información y comunicación que incluyan aspectos laborales y caracterización de los recursos humanos.
2. Promover estilos de dirección colaborativos y centrados en las recompensas.
3. Promover y fortalecer las habilidades sociales en el equipo de salud.
4. Desarrollar intervenciones para mejorar el entorno laboral y ayudar a las enfermeras y el equipo de salud a desarrollar herramientas para modular el estrés.

REFERENCIAS

1. Olivares V. Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. Cienc Trab. [Internet]. 2017 Abr [citado 2020 Dic 25]; 19(58):59-63. Disponible en:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492017000100059&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
2. Maslach, C. & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. J Organ Behav. 1981; 2(2):99-113
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
3. Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001; 52:397 422.
<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
4. Organización Mundial de la Salud. El agotamiento, un "fenómeno ocupacional": Clasificación Internacional de Enfermedades. OMS, 2019.
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.
5. Rendón M, Peralta S, Hernández E, Hernández R, Vargas M, Favela M. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Enfermeria Global [revista en Internet] 2020 [acceso 20 de setiembre del 2020]; 19(3): 479-506. Enferm glob [Internet]. 2020;19(59):479–92. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-479.pdf>
6. Baldonado-Mosteiro M, Almeida MC dos S, Baptista PCP, Sánchez-Zaballos M, Rodriguez-Diaz FJ, Mosteiro-Diaz MP. Burnout syndrome in Brazilian and Spanish nursing workers. Rev Lat Am Enfermagem. 2019;27.
7. Aruquipa G., Coronel C. Prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería, Unidad de Terapia Intensiva Adultos, Neonatal y Cuidados Intermedios Neonatal, Caja de Salud de la Banca Privada, La Paz, Bolivia gestión 2018. URI <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22130>

8. Reyes Marrero D, Camejo Díaz JG, Coro Carrasco Z. Síndrome de Burnout en servicio de Oncohematología pediátrica. Rev cienc med Pinar Rio. 2017;21(4):91–7.
9. Consuelo C. Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú. Lima.2017
10. Estrada G. Prevalencia del Síndrome de Burnout y su efecto en el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en una entidad hospitalaria del Cusco. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. 2019
11. Abarca J. Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del hospital de Ventanilla. Lima. 2017.
12. Chávez, N. Síndrome de burnout relacionado al desempeño laboral de las enfermeras en los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche. Diciembre, 2019.
13. López Torres A. Síndrome de Burnout y desempeño profesional en el personal de enfermería que labora en el Hospital Luis Negreiros Vega Octubre-diciembre del 2016. Univ César Vallejo. 2017
14. Gonzales Ayala M, Sandoval Vegas M. Calidad de vida profesional y síndrome de Burnout en enfermeras del hospital María Auxiliadora. Rev Cienc y Arte Enfermería. 2016;1(2):15–21.
15. Lauracio C, Lauracio T. Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. Rev Innova Educ. 2020;2(4):543–54.
16. Fernández García MV, Zárate Grajales RA, Bautista Paredes L, Domínguez Sánchez P, Ortega Vargas C, Cruz Corchado M, et al. Síndrome de burnout y enfermería. Evidencia para la práctica. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2012;20(1):45–53. Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2012/eim121f.pdf>
17. Chiavenato I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. (2a ed.) México, México: McGraw-Hill
18. Llerena N., Boada A. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics Finance and International Business, 2019, vol. 3, no 1, p. 75-103.
19. Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como

- factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Recuperado en 27 de diciembre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-6202020000300385&lng=es&tlng=es
20. Perea, Ramón Syr Salas, Lázaro Díaz Hernández, and Grisell Pérez Hoz. "Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud." *Revista Cubana de Educación Médica Superior* 26.4 (2012): 604-617.
 21. Espinosa AA, Gibert LMP, Oria SM. El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Rev Cuba Enf.* 2016;32(1)
 22. Pedraza E., Amaya G. et al. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* [online]. 2010, vol.16, n.3 [citado 2020-12-26], pp. 493-505. Disponible en: <http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-9518.
 23. Queipo, Beatriz; Useche, María Cristina El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. VIII, núm. 3, septiembre, 2002, pp. 486-496 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
 24. Montejo A. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
 25. Mamani, C. T., & Atencio, D. Q. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132.
 26. Manrique M, Rodrigues S. Desempeño Laboral en enfermeras (os) de los servicios de hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa. 2016
 27. Mastrapa YE, Gibert Lamadrid Md. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev cubana Enferm* [Internet]. 2016 [citado 27 Dic 2020];, 32(4):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
 28. Ortega, Y. G. (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. *Aquichan*, 7(2).

29. Carrillo Algarra Ana Julia, García Serrano Lucila, Cárdenas Orjuela Claudia Marcela, Díaz Sánchez Ingrid Rocío, Yabrudy Wilches Nataly. La filosofía de Patricia Benner y la práctica clínica. *Enferm. glob.* [Internet]. 2013 Oct [citado 2020 Dic 27]; 12(32): 346-361. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400021&lng=es.
30. Chiang Vega, M. M., & San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165
31. Fawcett J. (1995). *Analysis and Evolution of Conceptual Model of Nursing*. 3^{era} ed. Davis Company, USA.
32. Alligood M, Marriner A. *Modelos y teorías en enfermería*. 7ma ed. España, Ed, Elsevier; 2014
33. Valdivieso JF, Amador FJ, Hernández L, Hernández D (2016). Síndrome de Burnout en enfermeros que laboran en las unidades de cuidados intensivos, intermedios y coronarios del hospital" Joaquín Albarrán". *Revista cubana de salud y trabajo*, 17(4), 3-1
34. Celis Becerra D. Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir. 2019. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo
35. Carré, J. E., & Castillo, I. Y. (2020). Influencia del síndrome Burnout en el desempeño laboral: una literatura científica de los últimos 10 años (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/2426>
36. García Carmen. Síndrome de burnout en el personal de salud del servicio de neonatología de una clínica privada. Lima 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Universidad Privada Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería.
37. Almeyda Magallanes, F. Síndrome de burnout en el personal de salud que labora en un hospital en Lima. Tesis para optar el título profesional de

Licenciada en Enfermería. Universidad Privada Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería.

38. Arias Gallegos W, Muñoz del Carpio A. Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa Revista Cubana de Salud Pública 2016;42(4) 559-575
39. Vidal A, Sopla V, Gonzales E. Desempeño laboral del profesional de enfermería. Hospitales de Apoyo “Gustavo Lanatta Luján”. Bagua y “Santiago Apóstol” Utcubamba. Amazonas, 2017. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades 2(2): 69-74, 2018
40. Sanchez Gómez, R. El síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal profesional de la UGEL de la Provincia de Paruro, 2019.
41. Mayorga Cruz, M. El síndrome burnout y desempeño laboral en el personal auxiliar de enfermería del instituto de neurociencias (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas). 2017

ANEXOS

ANEXO Nº 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Fenómeno de desgaste profesional es producto de una tensión prolongada por estresores interpersonales crónicos en el ambiente laboral, que pueden ocasionar agotamiento físico y mental. ²	<p>Se operacionalizó haciendo uso del Cuestionario para medir el Síndrome de Burnout: Este cuestionario contiene 22 ítems, la puntuación alcanza un rango máximo de 66 puntos y mínimo de 22 puntos.</p> <p>Nivel alto: 52 – 66 puntos Nivel medio: 37 – 51 puntos Nivel bajo: 22 – 36 puntos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional. • Despersonalización • Realización personal. 	<p>Agotamiento</p> <p>Cansancio</p> <p>Afligido</p> <p>Demanda</p> <p>Deseo</p> <p>Frustración</p> <p>Sobrecarga</p> <p>Entorno</p> <p>Descanso</p> <p>Maltrato</p> <p>Insensible</p> <p>Indiferente</p> <p>Culpable</p> <p>Comprensión</p> <p>Eficacia</p> <p>Influencia</p> <p>Activo</p> <p>Relajo</p> <p>Estímulo</p> <p>Logros</p> <p>Calma</p>	Intervalo

Desempeño laboral	Conducta auténtica del profesional para realizar de manera competente sus deberes inherentes al puesto de trabajo. Incluye la preparación y habilidad técnica, la experiencia, eficacia durante la toma de decisiones, buenas relaciones interpersonales, entre otros ²¹ .	<p>Se operacionalizó haciendo uso del Cuestionario para medir desempeño laboral: Este cuestionario está conformado por 20 ítems. La puntuación alcanza un rango máximo de 60 puntos y mínimo de 20 puntos.</p> <p>Nivel alto: 47 – 60 puntos</p> <p>Nivel medio: 33 – 46 puntos</p> <p>Nivel bajo: 20 – 32 puntos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Experiencia/habilidad práctica • Satisfacción 	Valores Igualdad Cortesía Cálido Sociable Actualización Grados académicos Competencias Capacidad Experiencia Capacitación Educación continua Encargos Abordaje Análisis Adaptación Integración Bienestar Paciencia	Intervalo
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

ANEXO N° 2. Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO NIVELES DEL SINDROME DE BURNOUT

Elaborado por: Altamirano, K (2020)

Señor (Sra.) enfermero (a) del Servicio de Emergencia, soy Bachiller en Enfermería, solicito vuestra colaboración en la realización de un estudio de investigación sobre niveles de síndrome de Burnout y desempeño laboral en enfermeras del servicio de emergencia.

Por favor, marcar la respuesta que considere correcta.

N°	DIMENSIONES	NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3
AGOTAMIENTO EMOCIONAL				
1.	Me siento psicológicamente agotado por mi trabajo			
2.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.			
3.	Me siento afligido me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.			
4.	Trabajar con pacientes demanda esfuerzo mental.			
5	Me encuentro sin deseo de trabajar.			
6	Me siento frustrado con el trabajo que realizo			
7	Percibo que trabajo con sobrecarga			
8	Percibo que mi entorno me produce estrés.			
9	Descanso a sobresaltos cuando duermo			
	DESPERSONALIZACIÓN			
10.	Frecuentemente mal trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.			
11.	Me he vuelto más insensible con la gente cuando me sobrecargo			

12.	Me siento indiferente a los problemas del paciente endurezca emocionalmente			
13.	El dolor del paciente me es indiferente.			
14.	Siento que los pacientes me culpan por mantenerme ajeno.			
	REALIZACIÓN PERSONAL			
15.	Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes.			
16.	Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes.			
17.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.			
18.	Me siento muy activo.			
19.	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.			
20.	Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.			
21.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.			
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.			

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Elaborado por: Altamirano, K (2020)

Marque con una X el casillero que corresponda a la respuesta que refleje mejor su criterio. **1=Nunca** **2=A veces** **3=Siempre**

N°	ÍTEMS	Nunca 1	A veces 2	Siempre 3
RELACIONES INTERPERSONALES				
1	Durante el desempeño laboral pone en observa los valores			
2	Ud. considera que la igualdad es básica en el trabajo			
3	En su relación laboral con el resto del equipo de salud practica la cortesía			
4	El ambiente donde trabaja es cálido			
5	Ud. Logra socializa fácilmente con los pacientes			
EXPERIENCIA O HABILIDAD PRÁCTICA				
6	Considero que la enfermera debe mantenerse actualizado			
7	Considero los grados o títulos es vital para su desempeño laboral			
8	La competencia profesional se mide por los años de experiencia			
9	Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia			
10	Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución			
11	Es necesario que la enfermera se ha capacitada periódicamente			
12	Esta Ud. calificado para asumir roles de líder			
13	Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo			
14	Considera Ud. la importante de la autonomía en la toma de decisiones			
15	Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas			
16	Analiza y piensa antes de tomar decisiones			

SATISFACCIÓN LABORAL				
17	Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas			
18	Se integra rápidamente a los turnos en su ambiente laboral.			
19	Ud. Se siente con bienestar para trabajar con los pacientes.			
20	Ud. Después de completar su turno espera con paciencia su reemplazo			

ANEXO N° 3

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Variable 1: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	22

Variable 2: Desempeño Laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	20

ANEXO N° 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
identificado con DNI N°..... He recibido información suficiente sobre la investigación titulada **NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL III-1, 2019** para la cual la **BACH. KARY ALTAMIRANO OROSCO**, pide mi participación, habiendo tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre la misma.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio si lo veo por conveniente; además, la información que proporcione no repercutirá negativamente en el Servicio de Emergencia donde vengo laborando hasta la fecha, por ser de carácter confidencial.

Por lo dicho, *“Acepto libremente participar de la investigación mencionada” como parte de autonomía.*

Para que conste firmo al pie de este documento:

San Juan de Miraflores, del 2019

D.N.I.....

ANEXO N° 5

AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



PERÚ

Ministerio
de Salud

HOSPITAL
MARÍA
AUXILIADORA

OFICINA DE
APOYO A LA
DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN

Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CONSTANCIA

El que suscribe, el Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital María Auxiliadora, CERTIFICA, Que el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Versión del 26 de Febrero del presente; Titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS, SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, 2019"; con Código Único de Inscripción: HMA/CIEI/024/19, presentado por el Investigador Principal: Bach. Kary ALTAMIRANO OROSCO, ha sido REVISADO.

Asimismo, concluyéndose con la APROBACIÓN expedida por el Comité Institucional de Ética en Investigación. No habiéndose encontrado objeciones de acuerdo con los estándares propuestos por el Hospital María Auxiliadora.

Esta aprobación tendrá VIGENCIA hasta el 25 de febrero del 2020. Los trámites para su renovación deben iniciarse por lo menos a 30 días hábiles previos a su fecha de vencimiento.

San Juan de Miraflores, 26 de febrero del 2019.

Atentamente



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL MARIA AUXILIADORA
MC. LUIS MARINA PORTUGAL ROJA
JEFE DE LA OFICINA
APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

LMPR/abf.
c.c. Investigador Principal.
c.c. Archivo.